众安在线财产保险股份有限公司
网络交易平台卖家履约保证保险（2026A版互联网）条款
注册号：C0001793141202609103406 3

第一部分 总则

第一条 本保险合同由保险条款、投保单、保险单、保险凭证、批单及特别约定组成。凡涉及本保险合同的约定，均应采用书面形式。

第二条 凡在本保险合同约定的网络交易平台上合法销售商品或提供服务，且与受网络交易平台的服务协议或各类规则约束的自然人或非自然人卖家，均可作为投保人，向保险人投保本保险合同。

第三条 在中华人民共和国境内（**不包括香港特别行政区、澳门特别行政区、台湾地区**）登记注册的网络交易平台的法人和/或在平台上向投保人购买商品或服务的、享受网络交易平台服务保障的买家，可作为本保险合同的被保险人。

第四条 本保险的保险人是指众安在线财产保险股份有限公司（以下简称“保险人”）。

第二部分 保险责任

第五条 在保险期间内，投保人在网络交易平台发布商品或服务信息、与买家达成交易意向并进行交易过程中，未按照在网络交易平台签订的电子交易订单的约定履行合同义务或违反对投保人有约束力的网络交易平台的服务协议或各类规则，被保险人因此向保险人提出索赔的，**保险人按照本保险合同的约定扣除免赔额（率）后，在约定的赔偿限额内负责赔偿。**

第六条 本保险合同将投保人签署的且载明于本保险合同上的电子交易订单约定的合同义务或网络交易平台的服务协议及各类规则作为判定投保人是否需向被保险人承担赔偿责任的标准。

未经保险人书面同意，前款所述的电子交易订单、网络交易平台的服务协议及各类规则不得擅自变更。**未经保险人书面同意变更而导致投保人承担义务加重的，对于加重的部分保险人不承担保险责任。**

第三部分 责任免除

第七条 下列原因造成的损失、费用和责任，保险人不承担赔偿责任：

（一）战争、类似战争行为、敌对行为、武装冲突、军事行动、恐怖活动、谋反、政变、罢工、暴动、民众骚乱；

（二）核裂变、核聚变、核武器、核材料、核爆炸、核辐射以及放射性污染；

（三）地震、海啸及其次生灾害；

（四）雷击、暴风、暴雨、洪水、暴雪、冰雹、沙尘暴、冰凌、泥石流、崖崩、突发性滑坡、火山爆发、地面突然塌陷等自然灾害；

（五）行政行为或司法行为；

（六）被保险人及其代表的故意、纵容、授意或重大过失行为或被保险人雇用人员的故意行为。

第八条 存在下列情形之一的，保险人不负责赔偿：

（一）买卖合同关系被依法认定为无效或被撤销的；

（二）投保人及其雇员与被保险人及其雇员采用恶意串通等手段订立买卖合同的；

（三）投保人未通过约定的网络平台销售商品及服务的；

（四）被保险人提供伪造、变造证明材料的；

（五）买卖合同所涉及的商品或服务毁损或灭失，导致无法认定保险事故的性质、原因、损失程度等。

第九条 下列损失、费用和责任，保险人不负责赔偿：

（一）保险事故所造成的复利、罚息、侵权赔偿金、逾期利息以及精神损失费；

（二）被保险人的间接损失；

（三）本保险合同中载明的免赔额（率）。

第十条 其他不属于本保险责任范围内的损失和费用，保险人均不负责赔偿。

第四部分 赔偿限额与免赔额（率）

第十一条 赔偿限额包括每次事故赔偿限额、累计赔偿限额，不同的合同义务、服务协议、各类规则可以约定不同的赔偿限额，由投保人与保险人协商确定，并在保险合同中载明。对投保人每次违约，保险人向被保险人所承担的赔偿金额不超过本保险合同列明的每次事故赔偿限额。在本保险合同项下，不论发生多少次保险事故，保险人针对被保险人承担的累计赔偿金额不超过保险单明细表中列明的累计赔偿限额。

第十二条 每次事故免赔额（率）由投保人与保险人在签订保险合同时协商确定，并在本保险合同中载明。保险合同中同时载明了免赔额和免赔率的，免赔金额以免赔额和按照免赔率计算的金额中的高者为准。

第五部分 保险期间

第十三条 保险期间由投保人与保险人在订立保险合同时协商确定，以保险合同上载明的起讫时间为准，但最长不超过一年。

第六部分 保险人义务

第十四条 订立本保险合同时，采用保险人提供的格式条款的，保险人向投保人提供的

投保单应当附格式条款，保险人应当向投保人说明本保险合同的内容。对本保险合同中免除保险人责任的条款，保险人在订立合同时应当在投保单、保险单或者其他保险凭证上作出足以引起投保人注意的提示，并对该条款的内容以书面或者口头形式向投保人作出明确说明；未作提示或者明确说明的，该条款不产生效力。

第十五条 本保险合同成立后，保险人应当及时向投保人签发保险单或其他保险凭证。

第十六条 保险人在保险合同订立时已经知道投保人未如实告知的情况的，保险人不得解除保险合同；发生保险事故的，保险人应当承担赔偿责任。

第十七条 保险人认为被保险人提供的有关索赔的证明和资料不完整的，应当及时一次性通知投保人、被保险人补充提供。

第十八条 保险人收到被保险人的赔偿保险金的请求后，应当及时作出是否属于保险责任的核定；情形复杂的，应当在三十日内作出核定，但本保险合同另有约定的除外。

保险人应当将核定结果通知被保险人；对属于保险责任的，在与被保险人达成赔偿保险金的协议后十日内，履行赔偿保险金义务。本保险合同对赔偿保险金的期限有约定的，保险人应当按照约定履行赔偿保险金的义务。保险人依照前款的规定作出核定后，对不属于保险责任的，应当自作出核定之日起三日内向被保险人发出拒绝赔偿保险金通知书，并说明理由。

第十九条 保险人自收到赔偿保险金的请求和有关证明、资料之日起十日内，对其赔偿保险金的数额不能确定的，应当根据已有证明和资料可以确定的数额先予支付；保险人最终确定赔偿的数额后，应当支付相应的差额。

第七部分 投保人及被保险人义务

第二十条 订立保险合同，保险人就保险标的或者被保险人的有关情况提出询问的，投保人应当如实告知。

投保人故意或者因重大过失未履行前款规定的如实告知义务，足以影响保险人决定是否同意承保或者提高保险费率的，保险人有权解除合同。

投保人故意不履行如实告知义务的，保险人对于合同解除前发生的保险事故，不承担赔偿或者给付保险金的责任，并不退还保险费。

投保人因重大过失未履行如实告知义务，对保险事故的发生有严重影响的，保险人对于合同解除前发生的保险事故，不承担赔偿或者给付保险金的责任，但应当退还保险费。

第二十一条 投保人在投保时应如实填写包括投保人身份信息、在网络交易平台所开设的店铺在内的投保所需的信息。

第二十二条 除本保险合同另有约定外，投保人应在本保险合同成立时交清保险费，**保险费交清前，本保险合同不生效，对保险合同生效前发生的保险事故，保险人不承担保险责任。**

第二十三条 知道保险事故发生后，投保人和被保险人应该：

（一）尽力采取必要、合理的措施，防止或减少损失，否则，对因此扩大的损失，保险人不承担赔偿责任；

（二）立即通知保险人，并书面说明事故发生的原因、经过和损失情况；**故意或者因重大过失未及时通知，致使保险事故的性质、原因、损失程度等难以确定的，保险人对无法确定的部分，不承担赔偿责任**，但保险人通过其他途径已经及时知道或者应当及时知道保险事故发生的除外。

第二十四条 投保人应根据诚实守信的原则，提供符合国家有关质量标准的产品和/或服务，不得提供假冒伪劣产品和/或服务。如投保人违反本条款，投保人应尽力采取一切必要、合理的措施，避免保险事故发生，并立即通知保险人。

第二十五条 保险事故发生后，保险人未履行赔偿义务之前，被保险人应该尽力采取必要、合理的措施，防止或减少损失，否则，**因此扩大的损失，保险人不承担赔偿责任。**

发生保险责任范围内的损失，投保人、被保险人应保存能够证明损害原因及损失大小的证据，并及时向保险人提供。

第八部分 赔偿处理

第二十六条 被保险人向保险人请求赔偿时，应当按照保险人的要求递交以下相关资料及书面证明：

（一）被保险人在网络平台上提出的维权申请并载明原因及索赔金额；

（二）被保险人与投保人就所涉交易纠纷进行沟通的记录等；

（三）投保人的违约证明（需第三方出具认定报告的，应提供第三方相关认定或出具的产品检测报告）；

（四）其它证明投保人提供的产品、服务不符合法定和/或约定标准的文件、资料；

（五）投保人明确拒绝承认产品、服务存在问题或拒绝履行退款等义务的资料、信息；

（六）其它被保险人可提供的与保险事故相关的资料、信息；

（七）保险人为核定保险责任及损失所合理要求的，与明确保险事故、厘定损失程度相关的资料、信息。

被保险人未履行前款约定的信息提供义务，导致保险人无法核实损失情况的，保险人对其无法核实部分不承担赔偿责任。

第二十七条 保险事故发生后，保险人根据保险责任予以赔偿，最高不超过保险合同中载明的赔偿限额。保险人可以在以下三种方式中选择其中一种赔偿方式，在投保人投保时予以明示，并在保险合同上载明：

（一）保险人按照保险合同约定，向被保险人给付保险金；

（二）保险人按照保险合同约定，代投保人履行保险责任范围内的义务；

（三）保险人按照保险合同约定，指定第三方机构代投保人履行保险责任范围内的义务。

第二十八条 保险事故发生时，**如果存在重复保险，保险人按照本保险合同的相应保险金额与其他保险合同及本保险合同相应保险金额总和的比例承担赔偿责任。**

对于保险责任范围内的损失在本保单下求偿的，如被保险人可以在其它保单下获得赔偿的，则本保险为其它任何有效保单的超赔保单。

其他保险人应承担的赔偿金额，本保险人不负责赔偿。若被保险人未如实告知导致保险人多支付赔偿金的，保险人有权向被保险人追回多支付的部分。

第二十九条 发生保险责任范围内的损失，应由有关责任方负责赔偿的，保险人自向被保险人赔偿保险金之日起，在赔偿金额范围内代位行使被保险人对投保人或有关责任方请求赔偿的权利，投保人、被保险人应当向保险人提供必要的文件和所知道的有关情况。

被保险人已经从投保人或有关责任方取得赔偿的，保险人赔偿保险金时，可以相应扣减被保险人已从投保人或有关责任方取得的赔偿金额。

保险事故发生后，**在保险人未赔偿保险金之前，投保人、被保险人放弃对有关责任方请求赔偿权利的，保险人不承担赔偿责任；**保险人向被保险人赔偿保险金后，投保人、被保险人未经保险人同意放弃对有关责任方请求赔偿权利的，该行为无效；**由于被保险人故意或者因重大过失致使保险人不能行使代位请求赔偿的权利的，保险人可以扣减或者要求返还相应的保险金。**

保险人在与投保人签订保险合同时可以明确，是否将行使代位请求赔偿权利获得的赔偿金扣除追偿费用后剩余的部分用作保额恢复。

第三十条 投保人、被保险人谎称、伪造或变造事故证据，编造或夸大事故原因等情形，保险人除有权解除保险合同、不承担给付保险金责任外，如已经进行了赔付，还有权要求保险金申请人返还已给付的保险金，并要求其承担保险人为查明和确定保险事故的性质、原因和保险标的损失程度而支付的必要合理费用。如果投保人、被保险人的行为构成犯罪，保险人将依法报请司法机关处理。

第三十一条 保险人受理报案、参与案件诉讼、向投保人、被保险人提供建议等行为，均不构成保险人对赔偿责任的承诺。

第三十二条 因第三者而造成保险事故的，保险人自向被保险人赔偿保险金之日起，在赔偿金额范围内代位行使被保险人对第三者请求赔偿的权利。在保险人向第三方行使赔偿请求权时，被保险人应当积极协助，并向保险人提供必要的文件或资料。**保险事故发生后，保险人未履行赔偿义务之前，被保险人放弃对第三者请求赔偿的权利的，保险人不承担赔偿保险金的责任。**

第九部分 争议处理和法律适用

第三十三条 因履行本保险合同发生的争议，由当事人协商解决。协商不成的，提交保险合同载明的仲裁机构仲裁；保险合同未载明仲裁机构且争议发生后未达成仲裁协议的，依法向人民法院起诉。

第三十四条 与本保险合同有关的以及履行本保险合同产生的一切争议处理适用中华人民共和国法律（不包括香港特别行政区、澳门特别行政区、台湾地区法律）。

第十部分 其它事项

第三十五条 除另有约定外，在本保险合同成立后，投保人可以书面形式通知保险人解除保险合同。投保人通过保险人认可或同意的网站等互联网渠道申请解除本保险合同的，可视作投保人的书面申请，并与书面申请文件具有同等法律效力。其中：

（一）在本保险合同的生效日之前，投保人要求解除本保险合同的，自保险人接到本保险合同解除申请时起，本保险合同的效力终止,保险人应当全额退还已收取的保险费。

（二）在本保险合同的生效日之后，可以设置一段时间的犹豫期，具体由投保人与保险人双方在订立本保险合同时约定，并在本保险合同中载明。

在犹豫期内，投保人要求解除本保险合同的，自保险人接到本保险合同解除申请时起，本保险合同的效力终止，保险人应当全额退还已收取的保险费。**投保人要求在犹豫期内解除本保险合同的，对于本保险合同解除前被保险人发生的保险事故，保险人将不承担任何保险责任，若保险人已经承担保险责任的，被保险人应当向保险人退还已经支付的保险金，投保人对被保险人退还保险金应承担连带责任。**

（三）在本保险合同的保险期间内且犹豫期届满后，投保人要求解除本保险合同的，自保险人接到本保险合同解除申请时起，本保险合同的效力终止，保险人将向投保人退还未满期保险费。

除另有约定外，按下述公式计算未满期保险费：未满期保险费=保险费×[1-(保险单已经过天数/保险期间天数)]。其中，经过天数不足一天的按一天计算。

第三十六条 投保人解除本保险合同时，需提供下列证明文件和资料：

（一）保险单或其他保险凭证；

（二）解除保险合同申请书；

（三）投保人身份证明。